IGMAKO
SMART SOLUTIONS

Predmet: ZAPISNIK SA SASTANKA

BELEŠKA br.5
Datum: 20/07/2023.
Mesto: Infrastruktura Železnice Srbije, Nemanjina 6, Beograd

Prisutni:

Ime i prezime	Kompanija	
Dijana Babović	IŽS	Direktor sektora za ETP
Dragana Cvejić	IGMAKO	Savetnik direktora sektora za ETP
Ivan Radonjić	IGMAKO	Zamenik direktora za operacije
Ivana Božić	IGMAKO	Direktor za tehniku

Tema:
Održavanje, obuka, tehnička podrška i intervencije kritičnih telekomunikacionih i signalno sigurnosnih sistema GSM-R i ETCS na pruzi Beograd-Novi Sad

Zajednička ponuda:
Igmako Smart Solutions d.o.o, Iritel a.d. i Signalling&control d.o.o. Beograd
(u daljem tekstu pružalac usluga)

Sastanak na kom su otvorene sledeće teme:

- Pregled tehničkih usluga koje su predmet nabavke
- Dokumentacija IŽS-a
- Organizaciona šema realizacije servisa
- Eskalaciona matrica
- Prijava problema – Helpdesk & Dispečeri
- BZR
- Rezervni delovi i rukovanje sa rezervnim delovima
- Obuka zaposlenih u IŽS-u

U skladu sa otvorenim temama u vezi, predloženi su sledeći koraci:

- Dogovoreno je da se sastanci održavaju jednom nedeljno (Naručilac usluge i Pružalac usluge) i predloženo je da to bude svaki četvrtak u 09:00. Lokacija će se dogovarati pred sastanak.
- Dokumentacija o izvedenom stanju
    - Sledeći korak:
        - IŽS će dostaviti svu dostupnu dokumentaciju o izvedenom stanju, kao i spisak lokacija u vidu „link-a" gde Pružalac usluge može da pristupi i pregleda kompletnu dokumentaciju – IŽS je dostavio link na kome je sva trenutno dostupna dokumentacija potrebna za realizaciju ugovora. Signalling je skrenuo pažnju da im nedostaje određena dokumentacija i IŽS će se potruditi da dostavi i to.
- Obilazak lokacija i popis svih uređaja koji su predmet ugovora
    - Sledeći korak:
        - Plan obilaska lokacija je poslat IŽS-u 12.07.2023.

- Dogovoreno je da će Pružalac usluge do 26-tog u mesecu dostaviti detaljniji plan obilazaka za naredni mesec.
- Pružalac usluge će predložiti plan aktivnosti u tekućoj godini - predlog plana aktivnosti je poslat 12.07.2023. ali će biti dopunjen i poslat ponovo.

- Procedura pristupa lokacijama
  - Sledeći koraci:
    - IŽS je dostavio brojeve telefona Dispečera za TK sisteme i Dispečera za SS sisteme - Dostavljeno
    - Ovlašćeni član pružaoca usluge će dostaviti spisak osoba (ime i prezime, adresa prebivališta i broj lične karte) koje će pristupati lokacijama po završenoj BZR obuci, kao i registarske oznake vozila - Dostavljeno
- BZR obuka za zaposlene članove pružaoca usluge koji će pristupati lokacijama
  - Sledeći koraci:
    - Ovlašćeni član pružaoca usluga je dostavio spisak osoba (ime i prezime, adresa prebivališta i broj lične karte) koje će pristupati lokacijama - Dostavljeno
    - IŽS će organizovati BZR obuku, tj, obuka za 80% ljudi koji će učestvovati u projektu, sa strane pružaoca usluge, će biti organizovana 14.07.2023. u prostorijama Igmako u Batajnici i u prostorijama Iritel-a u Batajnici. Igmako će organizovati prevoz odgovornog Referenta za BZR sa strane IŽS-a.
- Udaljeni pristup opremi koja je predmet održavanja, uključujući i NMS sistem za nadzor
    - IŽS je dostavio kontakt osobe iz IT IŽS-a – Dragan Jeftić. Dragan je kontaktiran i zakazan je sastanak 14.07.2023. godine u prostorijama IŽS-a sa IT predstavnicima Pružaoca usluge

  - Sledeći koraci:
    - IŽS da obezbedi VPN pristup ka NMS-u kao i ostatku opreme
    - IŽS da obezbedi IP adresni plan i user/pass NMS-u kao i ostatku opreme
    - Mogućnost privremenog nadgledanja cele deonice dok se ne obezbedi VPN

- Mesečni izveštaji
    - Pružalac usluge je dostavio predlog „Mesečnog zapisnika" i „ Radnog naloga". Potrebno je dodati polje u radnom nalogu polje za lokaciju na kojoj se radi, Prijavljena smetnja/odjavljena smetnja i utrošak materijala. Svi radni nalozi generisani u toku meseca, će biti dostavljeni IŽS-u uz Mesečni izveštaj. – Radni nalog je dobio svoju konačnu verziju i biće primenjivan za sve intervencije za otklanjanje smetnji kao i za preventivne preglede sa čišćenjem ventilatora.
- Praksa prijavljivanja incidenata
    - Na sastanku su simulirani koraci prilikom pojave smetnje:
      - Dispečeru je prijavljen alarm (smetnja sa terena) – dispečer obaveštava HelpDesk (Pružalac usluge) – na osnovu analize alarma HelpDesk obaveštava drugu liniju podrške odgovornu za rešavanje smetnje i čeka povratnu informaciju o načinu rešavanja smetnje – po dobijanju informacije da je smetnja otklonjena daljinski, HelpDesk obaveštava dispečera o otklonjenoj smetnji. Ako je potrebno otkloniti smetnju na terenu, HelpDesk obaveštava dispečera o tome i otvara radni nalog (gde upisuje vreme obaveštavanja dispečera, lokacija na kojoj je smetnja i naziv smetnje) – dispečer obaveštava dežurnog tehničara IŽS-a na čijoj deonici imamo intervenciju i obaveštava HelpDesk o broju telefona dežurnog tehničara kao i o poziciji ključeva potrebnih za realizaciju intervencije. Interventna ekipa uspostavlja

kontakt sa dežurnim tehničarom i obaveštava HelpDesk kad pristigne na lokaciju kako bi se i to vreme upisalo u radni nalog. Po otklanjanju smetnje, interventna ekipa se odjavljuje HelpDesku pozivom i pruža detaljne informacije o intervenciji. HelpDesk popunjava ostatak radnog naloga i obaveštava Dispečera o vremenu otklanjanja smetnje, o napuštanju lokacije ekipe koja je smetnju otklonila i upisuje vreme poziva u radni nalog, nakon čega zatvara radni nalog. Potrebno je ovu proceduru primeniti

- Garantni rok opreme i podrška vendora
  - Sledeći koraci:
    - IŽS će dostaviti listu opreme koja je u garantnom roku i informacije o podršci vendora

- Rezervni delovi i rukovanje sa rezrvnim delovima
  - Dogovoreno je da će IŽS dostaviti Pružaocu usluge rezervne delove koje poseduje. Pružalac usluge će potpisati revers za iste i biće odgovoran za njihovo pravilno skladištenje i zamenu.
  - Pružalac usluge će dostavljati uz Mesečni zapisnik i listu rezervnih delova koji su ugrađeni u toku meseca u vidu tablice sa sledećim informacijama: naziv rezervnog dela, serijski broj (ako postoji), lokacija na kojoj je ugrađen i datum njegove ugradnje
  - Pružalac usluge će jednom mesečno dostaviti IŽS-u neispravne delove koji su u toku meseca zamenjeni rezervnim (ispravnim) delovima uz tablicu sa sledećim informacijama: naziv rezervnog dela, serijski broj (ako postoji), lokacija sa koje je uklonjen i datum zamene.

- Pružalac usluge je u obavezi da organizuje obuku za zaposlene u IŽS-u na kvartalnom nivou u trajanju od 5 radnih dana za sve sisteme, kao i obuku za zaposlene za sistem za nadzor vlakana i ispravljačkih sistema za 10 osoba u trajanju od ukupno 3 dana.

U Beogradu 20.07.2023.godine

Igmako Smart Solutions d.o.o.

Dejan Spasojević, Direktor Operacija

Infrastrukture Železnice Srbije

Dragana Cvejić, Savetnik direktora sektora za ETP